higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

BESTUURSKOMMUNIKASIE N4

(Tweede Vraestel)

(5140254)

19 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

TOEBOEKEKSAMEN

Slegs TWEE woordeboeke (tweetalig en/of verklarend) mag gebruik word.

GEEN elektroniese woordeboeke mag gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 6 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
BESTUURSKOMMUNIKASIE N4
(Tweede Vraestel)
TYD: 3 UUR
PUNTE: 100

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord AL die vrae.

2. Lees AL die vrae aandagtig deur.

3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.

4. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AGTERGROND

Jy het pas 'n tak van die landswye konsessiehouer LEEF KWALITEIT in Benoni oopgemaak. Jou ses week-lange kursus sluit in dieet-, oefen- en motiveringsprogramme. Die langtermyndoelwit is om mense se leefstyl ten goede te verander en aan te pas. Jy maak op 'n deeltydse basis gebruik van 'n oefeninstrukteur, 'n dieetkundige en 'n sielkundige. Kommunikasie is van integrale belang vir die sukses van jou besigheid.

VRAAG 1: BASIESE KOMMUNIKASIEBEGINSELS

1.1 Verduidelik die kommunikasieproses in SES kort sinne. (6)

1.2 Noem TWEE redes waarom effektiewe kommunikasie tussen jou en jou deeltydse personeel altyd belangrik is. (2)

1.3 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Kursusgangers raak oormoeg in 'n klein, beknopte oefenlokaal sonder lugreëling	A	kinesiek
		B	visuele semiologie
1.3.2	Sielkundige glimlag opgewek wanneer hy motivering bespreek	C	proksemiek
		D	akoestiese semiologie
1.3.3	Lyndiagram dui die groei van die besigheid vanaf die eerste kursus tot en met die sesde kursus in 2017 aan	E	grafiese voorstelling
1.3.4	Toonhoogte van die sielkundige se stem dui aan dat hy ernstig is		

(4 × 1) (4)

1.4 Elk van die volgende voorbeelde verteenwoordig 'n kommunikasiekategorie. Skryf slegs die kategorie langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 Die oefeninstrukteur verduidelik 'n spesifieke oefening aan een van die kursusgangers.

1.4.2 Tydens 'n aanbieding deur die sielkundige krap een van die kursusgangers onophoudelik met 'n potlood op 'n stukkie papier.

Kopiereg voorbehou

1.4.3 Die dieetkundige spreek die enkele nuwe kursusgangers toe oor die voordele van die korrekte dieet.

1.4.4 Jy plaas 'n advertensie oor jou konsessie *Leef Kwaliteit* in die *Beeld*.

1.4.5 Jy hou 'n vergadering met al die personeel om sekere aanpassings in die kursus te bespreek.

(5 × 1) (5)

1.5 Bespreek kortliks die begrip *terugvoering* as 'n belangrike element in die kommunikasieproses. (3)

[20]

VRAAG 2: INTERPERSOONLIKE VERHOUDINGE EN SOSIALE INTERAKSIE

2.1 Definieer die begrip *selfbeeld*. (4)

2.2 AH Maslow se behoeftehiërargie word in die werkopset toegepas om te help om die gedrag van kollegas en kursusgangers beter te verstaan.

Bespreek Maslow se behoeftehiërargie kortlliks in VYF sinne. (5)

2.3 Noem die tipe steurnis wat vir oneffektiewe kommunikasie verantwoordelik is in VYF van die volgende gevalle:

2.3.1 In die gimnasium vind die oefeninstrukteur dit moeilik om die hindernisprogram te demonstreer, aangesien twee van die apparate gebreek is.

2.3.2 Een van die ouer kursusgangers vind dit moeilik om aan die jong, manlike oefeninstrukteur te verduidelik waarom sy nie in staat is om sekere strekoefeninge te doen nie.

2.3.3 'n Kragonderbreking veroorsaak dat die sielkundige nie haar PowerPoint-aanbieding oor konflikhantering kan voorlê nie.

2.3.4 Een van die kursusgangers verduidelik aan die sielkundige dat sy hulle nie op 'n uitstappie in die buitelug kan vergesel nie as gevolg van haar vrees vir spinnekoppe (arachnofobie).

2.3.5 Die dieetkundige raak maklik ongeduldig en kan nie verstaan dat die kursusgangers so baie besware ten opsigte van 'n individuele dieet opper nie.

2.3.6 Een van die kursusgangers dring daarop aan dat die aanbieders alle lesings in Engels moet aanbied aangesien sy glad nie Afrikaans verstaan nie.

(6 × 1) (6)

Kopiereg voorbehou

2.4 Verduidelik *etnosentrisiteit* as 'n probleemarea in kommunikasie tussen verskillende kultuurgroepe. (3)

2.5 Noem TWEE karaktereienskappe van 'n persoon met 'n goeie selfbeeld. (2)
[20]

VRAAG 3: ONDERHOUDVOERING

3.1 Die onderhoud verteenwoordig die basiese kommunikasieproses in al sy elemente.

Verduidelik die kommunikasieproses in AGT kort sinne met die onderhoud as voorbeeld. (8)

3.2 Tydens die onderhoud wat jy moes voer om nog 'n sielkundige aan te stel, maak jy gebruik van gevallestudies om die kandidaat se reaksie in soortgelyke werksomstandighede te toets.

Formuleer EEN voorbeeld (maksimum DRIE sinne) wat jy gebruik het om die kandidaat se reaksie te toets. (6)

3.3 Eerste indrukke is deurslaggewend tydens die werksonderhoud.

Noem kortliks SES riglyne ten opsigte van die kandidaat se voorkoms tydens die werksonderhoud. (6)
[20]

VRAAG 4: MASSAMEDIA EN ADVERTENSIES

4.1 Dui die verskil tussen *interpersoonlike kommunikasie* en *massakommunikasie* in VIER kort sinne aan. (4 × 2) (8)

4.2 Jy plaas 'n kort advertensie oor jou konsessie *Leef Kwaliteit* in die *Beeld*.

4.2.1 Noem VIER verskille tussen *interpersoonlike* en *massa-kommunikasie*.

4.2.2 Noem VIER funksies van oorredende reklame.

4.2.3 Met die opstel van jou advertensie maak jy gebruik van die ABBA-formule.

Gee EEN voorbeeld van elk van die ABBA-beginsels om dit te verduidelik.

(3 × 4) (12)
[20]

VRAAG 5: VERGADERINGPROSEDURES

As eienaar en hoof van *Leef Kwaliteit* is die hou en lei van vergaderings een van jou pligte.

5.1 Noem VYF funksies van die voorsitter tydens 'n vergadering. (5)

5.2 Skryf die definisies van elk van die volgende vergaderingsterme neer. Skryf slegs die antwoord (sonder die terme) neer.

5.2.1 Agenda

5.2.2 Amendement

5.2.3 Algemene ondersteuning

5.2.4 Eenparig

5.2.5 Bywoningsregister

(5 × 1) (5)

5.3 Jy wil 'n ad-hoc vergadering in jou kantoor hou. Die doel is om 'n opedag by *Leef Kwaliteit* te organiseer. Die sekretaresse het sekere take waaraan sy vooraf moet aandag gee om die vergadering te reël.

Bespreek VYF van hierdie take kortliks. (10)
[20]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou